

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE PSICOLOGIA



***SAVORING E ENGAGEMENT* PROFISSIONAL:**

**O PAPEL MODERADOR DO TIPO DE EVENTOS POSITIVOS NA RELAÇÃO
ENTRE ESTRATÉGIAS DE *SAVORING E ENGAGEMENT* NOS
TRABALHADORES TEMPORÁRIOS**

Vânia da Silva Leitão

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

(Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações)

2010

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE PSICOLOGIA



***SAVORING E ENGAGEMENT* PROFISSIONAL:**

**O PAPEL MODERADOR DO TIPO DE EVENTOS POSITIVOS NA RELAÇÃO
ENTRE ESTRATÉGIAS DE *SAVORING E ENGAGEMENT* NOS
TRABALHADORES TEMPORÁRIOS**

Vânia da Silva Leitão

Dissertação orientada pelo Professor Doutor Luís Curral

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

(Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações)

2010

AGRADECIMENTOS

Ao professor Luís Curral pela ajuda e disponibilidade ao longo do todo o trabalho.

Aos meus pais, que sempre me deram as ferramentas necessárias para eu construir o meu caminho. Á minha irmã que sempre esteve presente, mesmo estando longe, e me ajudou a olhar a realidade lutando sempre pelos meus objectivos. Aos meus avós pela sabedoria e amparo de sempre. Á restante família pelo carinho e orgulho que sempre demonstraram ter por mim e pelas minhas escolhas.

Aos meus amigos, porque vos tenho e é com vocês que ultrapasso os mais diversos obstáculos e festejo as nossas vitórias.

Ao Diogo, porque os gestos valem mais do as que palavras e os teus trouxeram a calma, a serenidade e o abraço.

RESUMO

Com o aumento do trabalho temporário no seio das organizações surge a necessidade de adaptação das práticas de recursos humanos a esta realidade como forma de garantir elevados níveis de *engagement* e consequentemente maior vantagem competitiva. O presente estudo pretende explorar a relação entre as estratégias de *savoring* e o *engagement* profissional dos trabalhadores temporários, quando moderados pelos eventos positivos. A investigação foi sustentada pelo recurso a 2 instrumentos - *Utrecht Work Engagement Scale* e *Ways of Savoring Checklist* - aplicados a uma amostra de 120 trabalhadores temporários da área de Lisboa. Os resultados obtidos demonstram que os eventos positivos relacionados com as práticas de recursos humanos moderam a associação entre as estratégias de *savoring*, comparação e auto-congratulação, e os níveis de *engagement*.

Palavras-chave: Trabalho Temporário, Estratégias de *Savoring*, *Engagement*, Eventos Positivos.

ABSTRACT

With the increase of temporary work within the organizations there is a need of adapting human resource practices to this reality as a way to ensure high levels of professional engagement and consequently greater competitive advantage. This study aims to explore the relationship between the strategies of savoring and professional engagement of temporary workers, while moderated by positive events. The research was supported by the use of two instruments – *Utrecht Work Engagement Scale* and *Ways of Savoring Checklist* – applied to a sample of 120 call center workers in the Lisbon area. The data show that the positive events related to human resource practices moderate the association between the strategies of savoring, comparison and self-congratulation, and levels of engagement.

Key Words: Temporary Work, *Savoring* Strategies, *Engagement*, Positive Events.

ÍNDICE

Introdução	1
I - Trabalho Temporário: Definição e Caracterização.....	1
II - Modelo Holístico do Stress Ocupacional.....	3
III.I – <i>Engagement</i> profissional.....	4
III - Modelo de <i>Savoring</i>	5
IV - Emoções Positivas e Sentido de Comunidade no Trabalho Temporário.....	8
V – Eventos positivos como moderadores.....	9
VI – Objectivos e Hipóteses.....	10
Metodologia	13
I - Caracterização da amostra.....	13
II - Instrumentos de medida.....	14
II.I – <i>Utrecht Work Engagemen Scale</i>	14
II.II – <i>Ways of Savoring Checklist</i>	15
III - Procedimentos relativos à recolha de dados.....	16
IV - Procedimentos estatísticos.....	17
Resultados	17
I - Práticas de recursos humanos como variável moderadora.....	18
II – Relações positivas como variável moderadora.....	21
Discussão	23
I- Discussão dos resultados.....	24
II- Limitações do estudo.....	26
III- Implicações Práticas e Estudos Futuros.....	27
Referências Bibliográficas	29
Anexos	
I – UWES – Valores do <i>alpha</i> de Cronbach	
II – WOSC – Valores do <i>alpha</i> de Cronbach	
III – Questionário utilizado na investigação	

INTRODUÇÃO

Desde os anos 80, as empresas têm reformulado as suas práticas de negócio principal (Handy, 1995; citado em Moorman & Harland, 2002). A realidade da economia global, o surgimento de novas tecnologias e o crescimento da diversidade da força de trabalho levaram as empresas a repensar o modo de como valorizar o seu negócio (Walton, 1985; citado em Moorman & Harland, 2002). Uma consequência dessa revolução foi o crescimento exponencialmente rápido do trabalho temporário, até meados dos anos 90, como forma de superar a necessidade de uma maior flexibilização e inovação nas empresas, a fim de responder rapidamente às mudanças no ambiente e pelo desejo destas de reduzir custos relativos ao trabalho e a uma complexidade administrativa (Carnoy, Castells, & Benner, 1997; Chambel & Castanheira, 2006; Mitlacher, 2008; Vidal & Leann, 2009). Por outras palavras, as empresas começaram a contratar trabalhadores a título temporário, para realizarem actividades anteriormente executadas por trabalhadores permanentes, como forma de reduzir custos e criar maior flexibilidade (García-Serrano, 2004).

Existem actualmente cerca de 2.8 milhões de pessoas empregadas como trabalhadores temporários na União Europeia, o que corresponde aproximadamente a 2.1% da força de trabalho total (Garhammer, 2002: 22; citado em Nienhüser & Matiaske, 2006). A sua incidência na Europa varia de 4% no Luxemburgo até 35% na Espanha, com uma média de cerca de 15% (Campbell & Burgess, 2001b; 2004; citado em De Cuyper, Jong, De Witte, Isaksson, Rigotti, & Schalk, 2008), obtendo Portugal um número de 100 mil trabalhadores temporários em 2009 (Martins, 2010).

I - Trabalho Temporário: Definição e Caracterização

Segundo a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE, 2002, p. 170) o emprego temporário refere-se a um “trabalho dependente de duração limitada”, muitas vezes com terminação fixa. Por outro lado, e contrariamente aos trabalhadores permanentes, ao contrato temporário não estão associados extensos benefícios legais e direitos como salário mínimo, seguro de desemprego, protecção contra o despedimento e férias pagas.

Vários autores apontam uma grande heterogeneidade da força de trabalho temporário diferenciando entre os trabalhadores que são contratados directamente pela empresa e os que estão envolvidos numa relação de trabalho tripartida (Cranford, Vosko, & Zukewich, 2003; Kalleberg, 2000; Mitlacher, 2008). Estes últimos são contratados por um terceiro (o empregador contratual) para executar trabalho na firma usuária (o empregador cliente) em épocas de alta demanda (por exemplo, agências de trabalhadores temporários) ou para prestação de serviços específicos e especializados (por exemplo, *outsourcing*) ou quando não são necessários a longo prazo (subcontratação, por exemplo). Além disso, o regime de trabalho temporário pode diferir em vários indicadores de estabilidade de emprego (OCDE, 2002) como por exemplo, contratos diários ou *on-call* que são extremamente precários, devido à sua curta duração. Em contraste, a substituição, a formação e os contratos sazonais, em muitos países são usados para seleccionar potenciais empregados permanentes, oferecendo desta forma uma perspectiva de trabalho contínuo ou a longo prazo (Aronsson, Gustafsson, & Dallner, 2002).

O contrato temporário descreve uma relação de emprego mais transaccional e oportunista, com enfoque na troca monetária, orientada para a tarefa e desempenho do trabalhador e com pouca ênfase no desenvolvimento da relação empregado-empregador (Chambel & Castanheira, 2006; De Cuyper & De Witte, 2007; Koene, Paauwe, & Groenewegen, 2004; Lee & Faller, 2005). Koene e Van Riemsdijk (2005; citado em Slattery, Selvarajan, & Anderson, 2008) argumentam que a gestão tradicional de recursos humanos considera os trabalhadores temporários com relativamente pouco valor estratégico para a empresa e altamente substituíveis, o tem levado a uma “subestimação da importância das práticas de gestão de recursos humanos em relação aos trabalhadores temporários” (pp. 82). No caso dos trabalhadores contratados por uma agência de trabalho temporário, por exemplo, uma vez que estes não fazem parte da força de trabalho das organizações ou da folha de pagamento, as organizações clientes só têm obrigações mínimas em relação à oferta de formação, saúde e segurança (OCDE, 2002). Moorman e Harland (2002) alertam que embora o trabalhador temporário possa oferecer um meio para responder às necessidades de maior flexibilidade, o seu uso pode também contrariar uma outra tendência de negócios - a necessidade de desenvolver uma força de trabalho altamente comprometida, que serve como uma fonte vital de vantagem

competitiva. Claramente esta necessidade tem de ter em conta as diversas variáveis que influenciam as atitudes, o comportamento e o bem-estar dos trabalhadores temporários.

O presente estudo pretende contribuir para a compreensão das estratégias de *savoring* utilizadas no trabalho temporário tendo em conta teorias que surgiram com o movimento da Psicologia Positiva. A pesquisa centra-se no modelo holístico do stress ocupacional de Nelson e Simmons (2003), no modelo de *savoring* de Bryant e Veroff (2007) e no papel das relações positivas e sentido de comunidade no trabalho temporário (Blatt & Camden, 2007). Irá explorar a relação entre as estratégias de *savoring* e os níveis de *engagement* profissional quando moderada por diferentes eventos positivos que ocorrem no trabalho temporário.

II - Modelo Holístico do Stress Ocupacional

A Psicologia Positiva surge numa época em que o estudo do comportamento e funcionamento do ser humano focalizava-se nos seus aspectos mais negativos. A maioria dos estudos existentes defendia que o trabalho temporário era percebido pelos trabalhadores como desfavorável, pelas suas pobres características como a pouca autonomia, a elevada monotonia, o papel stressante, o suporte limitado e as elevadas exigências num ambiente de baixo controle e os altos níveis de insegurança pela incerteza de um futuro na organização (Aronsson et al., 2002; Bernhard-Oettel, De Cuyper, Berntson, & Isaksson, 2008; De Cuyper & De Witte, 2006; De Cuyper, Notelaers, & De Witte, 2009). Estes autores ignoravam as potenciais oportunidades de emprego que podem advir do trabalho temporário e se podem traduzir num impacto positivo para a saúde. Só com o aparecimento da psicologia positiva é que os aspectos positivos começam a ganhar maior importância e destaque na investigação.

Seligman e Csikszentmihalyi (2000), impulsionadores do movimento da Psicologia Positiva, defendem que além dos aspectos negativos devem também estudar-se aspectos como a saúde positiva, o crescimento e o bem-estar. Esta perspectiva surge muito antes com Selye (1973) que defende que a resposta ao stress é inespecífica pois pode resultar tanto de estímulos positivos (*eustress*) como negativos (*distress*), ao que McGowan, Gardner e Fletcher (2006) acrescentam que quando adequadamente gerido, o stress pode ser energizador, estimulador e produzir crescimento pessoal (ver também Campbell-

Quick, Cooper, Nelson, Quick, & Gavin, 2003; Simmons & Nelson, 2001; Simmons, Nelson, & Quick, 2003).

É nesta perspectiva que surge o Modelo Holístico do Stress Ocupacional (Nelson & Simmons, 2003) que incorpora, tanto respostas positivas (*eustress*) como negativas (*distress*) a *stressors* de trabalho e defende que a atribuição de uma valência positiva ou negativa a um *stressor* de trabalho está dependente da avaliação cognitiva do trabalhador. O *eustress* é, assim, definido como uma resposta psicológica positiva a um *stressor*, como indicador da presença de estados psicológicos positivos. Reflete em que medida a avaliação cognitiva de uma situação ou evento é vista como benéfica para o indivíduo ou melhora o seu bem-estar. Ao contrário, o *distress* reflecte o grau em que uma avaliação cognitiva de uma situação ou evento identifica a possibilidade de consequências indesejáveis ou nocivas.

II.I – *Engagement* profissional

Quando se avalia o *eustress* de acordo com a definição de Nelson e Simmons (2003), os seus indicadores devem ser estados psicológicos positivos, como por exemplo, o *engagement* profissional. Segundo Quick, Little e Nelson (2009) o *engagement* é o resultado natural das emoções e atitudes positivas. Os trabalhadores experimentam *engagement* quando estão totalmente envolvidos nas suas tarefas diárias e vêm-se capazes de lidar bem com as exigências do seu trabalho (Lisbona, Francisco, & Francisco, 2009). O conceito é por muitos considerado o oposto do *burnout* (ver por exemplo, Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001) e tem um carácter afectivo-cognitivo persistente e penetrante, não se centrando num objecto, evento ou comportamento particular. Schaufeli e Bakker (2003, p. 3-4) definem *engagement* como um “estado mental positivo que se caracteriza pelo vigor, dedicação e absorção”. O vigor é caracterizado por “altos níveis de energia e resistência mental durante o trabalho, vontade de investir com esforço e persistência, mesmo diante das dificuldades”. A dedicação refere-se a um “forte envolvimento no seu trabalho e experimentação de um sentido de significado, entusiasmo, inspiração, orgulho e desafio”. E por fim, a absorção, caracteriza-se pela “total concentração no trabalho, em que o tempo passa depressa e existem dificuldades com a ausência do trabalho”. O *engagement* é, assim, claramente uma construção motivacional com componentes de activação, energia,

esforço e persistência e tem como finalidade a realização dos objectivos (Salanova, Martínez e Llorens, 2004; citado em Lisbona et al, 2009).

Vários estudos têm considerado o *engagement* profissional como uma vantagem competitiva para as organizações, além de ser altamente benéfico para o indivíduo. Bakker, Schaufeli, Leiter e Taris (2008) defendem que aspectos como “o apoio social dos colegas e supervisores, o feedback do desempenho e as oportunidades de formação estão positivamente associados ao *engagement*” (p. 191), promovendo experiências de *eustress* nos indivíduos e, assim, o seu bem-estar (Nelson & Cooper, 2005). Wood, Heimpel e Michela (2003) acrescentam que o afecto positivo estimula o pensamento criativo e a procura de soluções eficientes para resolução de problemas de trabalho, aumenta a auto-regulação e fortalece resultados sociais desejáveis, como a cooperação.

O modelo propõe ainda o conceito de *savoring*, como conceito paralelo ao *coping*, para respostas de *eustress*, mas só mais tarde o conceito é conceptualizado por Bryant e Veroff¹. De acordo com o Modelo Holístico do Stress Ocupacional, o *engagement*, como indicador de *eustress*, e as estratégias de *savoring* desempenham um papel fundamental na estimulação da saúde, considerando os pontos fortes do indivíduo, e encarando a saúde como a presença do positivo e não meramente como a ausência do negativo.

III - Modelo de Savoring

"A felicidade não consiste nas próprias coisas, mas no prazer que temos delas" (Kurtz, 2008, p. 83). Cientes desta realidade, Bryant e Veroff (2007) propõem o conceito *savoring* para se referirem ao “processo através do qual as pessoas activamente obtêm prazer e satisfação em relação à experiência positiva” (p. xiii). *Savoring* é, assim, a capacidade para assistir, apreciar e valorizar experiências emocionais positivas, que envolvem o sentido de imediato, preocupações motivacionais, bem como atenção e

¹ Embora o conceito de *savoring* tenha sido introduzido no modelo de Nelson & Simmons (2003), considerou-se que seria mais importante explorar o Modelo de *savoring* de Bryant & Veroff (2007) para dar ao leitor uma noção mais aprofundada do conceito.

consciência da experiência. Os autores chamam a estas capacidades, capacidades de *desfrutar*², e ao processo subjacente, *savoring*.

Claramente, a experiência tem de envolver um padrão de estímulos sensoriais ou cognitivos, por um lado, suficientemente conscientes para estarmos atentos a eles e por outro, suficientemente agradáveis para serem codificados como uma experiência positiva. De acordo com esta ideia, os autores destacam três pré-requisitos para o *savoring*: o sentido do aqui e agora, o sentimento de liberdade em relação a necessidades, motivações sociais e de estima e a focalização da atenção na experiência positiva.

Na natureza do *savoring*, Bryant e Veroff (2007) diferenciam experiências, processo e respostas ou estratégias de *savoring*. Uma experiência de *savoring* representa a totalidade das sensações, percepções, pensamentos, comportamentos e emoções de uma pessoa, quando cuidadosamente atenta, que aprecia estímulos, resultados ou eventos positivos tendo em conta as características ambientais e situacionais com que se depara. O processo de *savoring* é, por sua vez, “uma sequência de operações mentais ou físicas que se estendem ao longo do tempo e transformam um estímulo, resultado, ou evento positivo, em sentimentos positivos que uma pessoa, então, atende e desfruta” (p. 13). Uma resposta ou estratégia de *savoring* é um pensamento ou comportamento específico, que a pessoa utiliza na reacção a um estímulo, resultado ou evento positivo. Funcionam como moderadores do impacto dos eventos positivos sobre as emoções positivas de forma a amplificar ou amortecer a sua intensidade e reduzir ou prolongar a duração de um sentimento positivo.

O *savoring* possui, então, três funções básicas: (1) Prolongar a experiência, através da utilização de estratégias que estendem o impacto de eventos de curta duração na consciência das pessoas; (2) Intensificar a experiência no momento em que está a ocorrer, com a utilização de dois tipos de estratégias para intensificar o *savoring*, nomeadamente, o bloqueio da interferência de estímulos e foco da atenção no estímulo; e, por fim, (3) Mudar o funcionamento para o *savoring*, que diz respeito às estratégias utilizadas para promover o *savoring* quando as pessoas não experimentam sentimentos positivos, mas pretendem fazê-lo.

² Optou-se por utilizar a palavra desfrutar como tradução do termo *savor*.

O *savoring* não se foca apenas no presente. Pode sentir-se no passado, sob a forma de nostalgia ou reminiscência, bem como no futuro, em termos de antecipação (Kurtz, 2008).

Savoring é, então, uma forma de controlo das experiências positivas e de envolvimento activo na vida com prazer (Bryant, 1989). Kurtz (2008) acrescenta que o processo de *savoring*, é um mediador-chave na relação entre as condições objectivas da vida e a frequência de emoções positivas experienciadas. Talvez por isso tal como as emoções positivas no geral, o *savoring* desempenhe um papel tão importante na promoção da saúde e bem-estar (Fredrickson & Joiner, 2002; citado em Bryant & Veroff, 2007). Por essa mesma razão, as pessoas devem cultivar emoções positivas como forma de ampliar os recursos pessoais que permitem a utilização de estratégias de *savoring* que os conduzem em direcção a uma maior saúde física e mental.

Bryant e Veroff (2007) no seu livro “Savoring: A new model of Positive Experience” apresentam um instrumento designado por *Ways of Savoring Checklist* (WOSC) que foi concebido de forma a reflectir 10 dimensões básicas de estratégias de *savoring*, nomeadamente, partilhar com outros (pensamento de partilha da experiência positiva em curso com outras pessoas), construção de memórias (identificação de características situacionais agradáveis no decorrer do evento positivo e construção de lembranças que podem mais tarde ser partilhadas com os outros), auto-congratulação (exaltação de elogios sobre si próprio, auto-satisfação e orgulho em resposta ao evento positivo), estimular sensações-percepções (pensamento selectivo sobre determinados aspectos da situação com exclusão de outros), comparação (comparação de carácter social – “Eu sou melhor do que os outros”, temporal “Sou melhor agora do que antes” e contrafactual “As coisas não poderiam ser tão boas”), absorção (fuga deliberada da reflexão cognitiva e intelectual para foco apenas na experiência que está a decorrer), expressão comportamental (resposta puramente comportamental com uma representação física externa dos sentimentos), consciência temporal (tomada de consciência da passagem do tempo e desejo de que o momento durasse para sempre), considerar a bênção (sentimento de gratidão sobre a fonte da experiência positiva) e pensamento pessimista (pensamentos que diminuem a cognição e interferem na experiência de *savoring*) (Bryant & Veroff, 2007).

A construção de memórias, auto-congratulação, estimular sensações-percepções, comparação, consciência temporal e considerar a bênção são respostas cognitivas a eventos

positivos. O pensamento pessimista trata-se de uma resposta negativa que interfere com o processo de *savoring*. As restantes dimensões de *savoring* – expressão comportamental, partilhar com outros e absorção – são essencialmente de foco comportamental e envolvem a expressão física ou interpessoal de sentimentos positivos ou a imersão do próprio numa experiência sem reflexão cognitiva (Bryant & Veroff, 2007).

IV – Emoções Positivas e Sentido de Comunidade no Trabalho Temporário

Uma forma de introduzir emoções positivas no trabalho é através do sentido de comunidade, mais especificamente através das relações positivas de trabalho. De acordo com Blatt e Camden (2007), sentido de comunidade é uma sensação subjectiva de pertença num grupo em que cada membro importa ao outro e ao grupo, uma fé comum de que as necessidades dos membros serão realizadas através do compromisso de estarem juntos. Não está restrito pelo tempo e pelo espaço e pode desenvolver-se mesmo quando as pessoas não interagem regularmente, raramente ou nunca se encontram, ou quando as suas interações são limitadas por outras variáveis.

Em condições óptimas de emprego (no caso do trabalho permanente), o sentido de comunidade deve ser pensado e sentido a longo prazo dentro de uma organização. No entanto, o mercado de trabalho tem cada vez mais adoptado condições temporárias de trabalho o que incita o sentido de comunidade numa visão mais temporária. Cappelli (1999; citado em Blatt & Camden, 2007) reforça a ideia de que os trabalhadores temporários não estão unidos por um passado comum, uma pertença organizacional comum ou mesmo por um futuro antecipado juntos. Tendo consciência desta realidade, os autores estudaram o sentido de comunidade nos trabalhadores temporários e encontraram quatro dimensões: (1) Inclusão, ou seja, o sentimento de pertencer ao colectivo no momento presente, no aqui e agora; (2) Sentimento de importância para os outros, no qual o trabalhador não é visto apenas como temporário mas como uma pessoa numa situação única que preocupa os outros; (3) Benefício mútuo, isto é, a sensação de que o trabalhador tem contribuído para os outros e que essa contribuição é recíproca; e por fim, (4) Partilha de emoções com os outros no trabalho, na qual o indivíduo se sente compreendido pelos outros. Essa partilha é baseada nos sentimentos de uma experiência de trabalho, postura e abordagem em relação à vida de trabalho, mesmo que o outro não seja um trabalhador temporário.

Os autores acrescentam que uma forma dos trabalhadores temporários cultivarem o sentido de comunidade é através de relações positivas. Segundo Dutton e Heaply (2003; citado em Blatt & Camden, 2007) relações positivas, ou de alta qualidade, são como um vínculo entre as pessoas que ocorre na interacção social que não implicam necessariamente uma história comum ou um futuro de interacções mas ocorrem no momento presente. No caso dos trabalhadores temporários estas relações positivas surgem em conversas realizadas como parte do trabalho de rotina, em rituais e celebrações, e em interacções para além do conteúdo do trabalho. Em todos estes contextos, a inclusão, a importância do benefício mútuo e as emoções partilhadas compõem a experiência do sentido de comunidade que, na maioria das vezes, não é formalmente concedida ou incentivada pela organização. Segundo os autores, as relações positivas dos trabalhadores temporários substituem as práticas macro-organizacionais tradicionalmente usadas no emprego permanente.

A falta de uma pertença comum e estável, recorrente nos trabalhadores temporários, pode reforçar o impacto das relações positivas nas atitudes e comportamentos das pessoas, tem efeitos eficazes sobre a capacidade de adaptação das pessoas à mudança organizacional e aumenta a motivação e performance dos trabalhadores. Por outro lado, as relações positivas são um meio importante para a organização do trabalho realizado pelos trabalhadores.

V - Eventos positivos como moderadores

Eventos são experiências ou *stressors* que os trabalhadores experimentam no local de trabalho, sendo que a sua resposta psicológica (ou avaliação cognitiva do *stressor*) irá definir o evento como positivo ou negativo, gerando *eustress* ou *distress*. Podem ser impulsionados por vários aspectos relacionados ou não com o trabalho. No presente estudo o foco irá recair sobre os eventos positivos relacionados com as práticas de recursos humanos, já que algumas podem ser consideradas positivas para os trabalhadores temporários (como por exemplo, a flexibilidade horária, trabalho por objectivos, etc.) e sobre os eventos positivos impulsionados pelas relações positivas,

que permitem o sentimento de inclusão no grupo, a sensação de benefício mútuo e a partilha de emoções (Blatt & Camden, 2007)³.

A questão que se coloca neste estudo é se serão os eventos positivos a moderar a relação entre as estratégias de *savoring* e o *engagement* dos trabalhadores temporários, fortalecendo-a positivamente. O seu estudo poderá permitir uma melhor compreensão desta relação, o que possibilitará a criação de modelos de acção que permitam às organizações promover a utilização de estratégias de *savoring* nos seus trabalhadores como forma de aumentar os níveis de *engagement* e consequentemente, a produtividade individual e organizacional.

VI – Objectivos e Hipóteses

Tendo em conta a revisão da literatura efectuada, fica evidente que o trabalho temporário não constitui um tema recente, ainda que seja na actualidade que esta temática adquira cada vez mais relevo. Ainda assim, as organizações e as suas práticas de recursos humanos não estão adaptadas a esta nova realidade. A Psicologia Organizacional, e mais especificamente os investigadores que se debruçam sobre as implicações do trabalho temporário nos trabalhadores reconhecem, desde sempre, uma preocupação com esta temática, evidente pela diversidade de modelos e abordagens. Por outro lado, a importância das emoções positivas surge com o movimento da Psicologia Positiva que propôs o estudo dos aspectos positivos do comportamento, em detrimento dos seus aspectos negativos em que se focalizavam grande parte dos estudos. As emoções positivas ganham, assim, maior impacto e atenção junto dos investigadores e profissionais das organizações. Contrariamente, o estudo das estratégias de *savoring*, principalmente ao nível do trabalho temporário, é ainda muito reduzido e desconhecem-se as suas implicações ao nível das atitudes, comportamentos e bem-estar dos trabalhadores temporários.

No presente estudo procurou-se articular estes conceitos, tendo como objectivo geral a análise o impacto das estratégias de *savoring* sobre os níveis de *engagement*

³ Até à data ainda pouco se sabe sobre os principais aspectos que os trabalhadores temporários consideram como positivos no seu trabalho. A escolha destes dois tipos de eventos positivos está relacionada com as características deste tipo de emprego e das práticas de recursos humanos subjacentes e com a importância das relações positivas defendida por Blatt e Camden (2007).

profissional⁴ quando moderadas pelos eventos positivos vivenciados pelos trabalhadores temporários.

Com base no presente objectivo, colocaram-se as seguintes hipóteses de investigação⁵:

A) Práticas de recursos humanos como variável moderadora

H1: A associação positiva entre a comparação e a dedicação é moderada pelos eventos positivos percebidos pelos trabalhadores temporários, de tal modo que essa associação é mais forte para eventos relacionados com as práticas de recursos humanos do que para eventos relacionados com as relações positivas.

H2: A comparação associa-se positivamente com o vigor quando moderada pelos eventos positivos percebidos pelos trabalhadores temporários, obtendo uma associação mais forte para eventos relacionados com as práticas de recursos humanos do que para eventos relacionados com as relações positivas.

H3: A associação positiva entre a auto-congratulação e a dedicação é moderada pelos eventos positivos percebidos pelos trabalhadores temporários, de tal modo que essa associação é mais forte para eventos relacionados com as práticas de recursos humanos do que para eventos relacionados com as relações positivas.

H4: A auto-congratulação associa-se positivamente com o vigor quando moderada pelos eventos positivos percebidos pelos trabalhadores temporários, obtendo uma associação mais forte para eventos relacionados com as práticas de recursos humanos do que para eventos relacionados com as relações positivas.

B) Relações positivas como variável moderadora

⁴ O presente estudo irá focar-se apenas nas dimensões vigor e dedicação de *engagement*, pois estas parecem ser o núcleo do conceito de *engagement*, sendo que a dimensão absorção parece estar mais relacionada com o conceito de fluxo defendido por Csikszentmihalyi (Salanova, Llorens, Cifre, Martinez, & Schaufeli, 2003). Por outro lado, a amostra trabalha em *call center* e tomando em linha de conta as características deste tipo de emprego, a dimensão absorção não se aplica num ambiente em que os trabalhadores têm de estar atentos a todos os estímulos que surgem indiscriminadamente.

⁵ As hipóteses formuladas estão diferenciadas de acordo com os dois tipos de eventos positivos, como forma de facilitar a sua compreensão.

H5: A associação positiva entre a estratégia de *savoring* partilhar com outros e a dedicação é moderada pelos eventos positivos percebidos pelos trabalhadores temporários, de tal modo que essa associação é mais forte para eventos relacionados com as relações positivas do que para eventos relacionados com as práticas de recursos humanos.

H6: Partilhar com outros associa-se positivamente com o vigor quando moderada pelos eventos positivos percebidos pelos trabalhadores temporários, obtendo uma associação mais forte para eventos relacionados com as relações positivas do que para eventos relacionados com as práticas de recursos humanos.

H7: A associação positiva entre a estratégia de *savoring* construção de memórias e a dedicação é moderada pelos eventos positivos percebidos pelos trabalhadores temporários, de tal modo que essa associação é mais forte para eventos relacionados com as relações positivas do que para eventos relacionados com as práticas de recursos humanos.

H8: Construção de memórias associa-se positivamente com o vigor quando moderada pelos eventos positivos percebidos pelos trabalhadores temporários, obtendo uma associação mais forte para eventos relacionados com as relações positivas do que para eventos relacionados com as práticas de recursos humanos.

Nas hipóteses H1, H2, H3 e H4 considerou-se que as estratégias de *savoring* comparação e auto-congratulação estariam associadas ao *engagement* (dimensões dedicação e vigor) apenas na presença de eventos positivos impulsionados pelas práticas de recursos humanos pois envolvem uma reflexão cognitiva em resposta a eventos positivos, como por exemplo realizações pessoais e sucessos profissionais. Esta reflexão pode ser de carácter comparativo, quando o trabalhador se compara com os seus colegas ou consigo em situações diferentes, ou de carácter orgulhoso exaltando elogios sobre si próprio. Ambas as estratégias de *savoring*, quando moderadas pelas práticas de recursos humanos, incitariam a vontade de insistir com mais esforço, resistência, entusiasmo e orgulho nas tarefas de trabalho como forma de obter mais eventos positivos que promovam sucessos profissionais.

Pelo contrário, nas hipóteses H5, H6, H7 e H8, as estratégias de *savoring* partilhar com outros e construção de memórias estariam associadas ao *engagement* (dimensões

dedicação e vigor), apenas na presença de eventos positivos incitados pelas relações positivas já que traduzem aspectos sociais do trabalho como sentimentos de inclusão, benefício mútuo, partilha de emoções e o uso activo da mente para a construção de memórias que permitem essa partilha de forma física ou interpessoal. Ambas as estratégias de *savoring*, moderadas pelas relações positivas, fortaleceriam as relações entre colegas e superiores hierárquicos gerando maiores níveis de apoio e cooperação, o que se iria traduzir em maior empenho e perseverança dos trabalhadores e maior envolvimento nas tarefas diárias.

METODOLOGIA

O design de investigação adoptado no presente estudo é correlacional (não experimental), na medida em que o estudo não envolve a manipulação da variável independente – estratégias de *savoring* - (Kiess & Bloomquist, 1985). Por outro lado, a escolha do método de investigação é sustentada pelos objectivos deste estudo, ou seja, a análise do papel dos eventos positivos como variável moderadora na relação entre as estratégias de *savoring* e os níveis de *engagement* numa amostra de trabalhadores temporários. O presente estudo integra as estratégias de *savoring* como variável independente e o *engagement* profissional como variável dependente. Por conseguinte, os eventos positivos irão actuar como variável moderadora.

I - Caracterização da amostra

A amostra de partida foi constituída por 120 trabalhadores temporários contratados por uma agência de trabalho temporário e que trabalham numa empresa cliente prestadora de serviços de telecomunicações situada na grande Lisboa. Cerca de 90% da amostra de trabalhadores desempenham funções de apoio ao cliente num *call center* e a restante percentagem desempenha funções de chefia, como supervisores e coordenadores de departamento. A amostra foi recolhida em dois departamentos de uma das empresas cliente com uma média de 50 trabalhadores por departamento e numa outra empresa cliente com uma média de 40 trabalhadores. A constituição da amostra apresenta-se desproporcionada na sua distribuição relativamente ao género (38% de elementos do género masculino e 62% do género feminino). A idade da amostra está compreendida

entre os 19 e os 60 anos, com uma média de 28 anos. No que respeita às habilitações literárias, constata-se que 63% da amostra possui o ensino secundário enquanto apenas 31% possui licenciatura. A antiguidade na organização está compreendida entre 1 mês e os 13 anos com uma média de 2 anos.

II - Instrumentos de medida

No que concerne à recolha dos dados, foi utilizado o método do inquérito, nomeadamente o questionário auto-administrado, como técnica de recolha de informação, na medida em que acarreta vantagens a vários níveis. Entre elas destaca-se, em primeiro lugar, o facto de permitir reunir um grande número de respostas em relativamente pouco tempo (o que constitui um factor de peso tendo em linha de conta os constrangimentos temporais inerentes) e, em segundo lugar, possibilitam manter o anonimato dos respondentes (Muchinsky, 2004). Acresce, ainda, que o questionário constitui-se como uma medida uniformizada na observação dos factos.

Na prossecução dos objectivos do presente estudo recorreram-se a 2 instrumentos, que serão sucintamente descritos de seguida:

II.I - *Utrecht Work Engagement Scale*

O *engagement* profissional foi avaliado pela escala *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) de Schaufeli et al. (2003), na versão traduzida e adaptada por Schaufeli, Martinez, Marques Pinto, Salanova e Bakker (2002).

A UWES é um instrumento composto por 17 itens que investigam o estado psicológico positivo dos sujeitos em situações de trabalho. É solicitado aos sujeitos que pensem nas suas tarefas profissionais e avaliem com que frequência se identificam com os itens. As respostas aos itens são dadas numa escala do tipo de Likert que varia de 0 (Nenhuma vez) a 6 (Todos os dias).

II.I.I – Qualidades psicométricas

No questionário original, foram analisadas 2 subescalas ou dimensões de *engagement* (vigor e dedicação) com as quais se realizaram estudos de consistência interna através da estimativa dos coeficientes de alfa de *Cronbach*. Os resultados são bastante

satisfatórios (Nunnally, 1978): vigor (5 itens; $\alpha = .79$; por exemplo, “No meu trabalho sinto-me com força e energia”) e dedicação (4 itens; $\alpha = .88$; por exemplo, “Acho que o meu trabalho tem muito significado e utilidade”) . A esta última escala foi retirado o item 17, como forma de aumentar a consistência interna da escala. (para informação mais detalhada consultar quadro 1, anexo 1)

II.II - *Ways of Savoring Checklist*

Para avaliar as estratégias de *savoring* utilizadas pelos trabalhadores utilizou-se o questionário *Ways of Savoring Checklist* (WOSC) de Bryant e Veroff (2007), na versão traduzida e adaptada por Menezes Santos, Carvalho e Marques Pinto (2008).

O WOSC é um instrumento composto por 60 itens para avaliar pensamentos e comportamentos específicos em resposta a acontecimentos geradores de experiências emocionais positivas. É, assim, pedido aos sujeitos para pensarem e descreverem um acontecimento positivo recente que lhes tenha ocorrido no local de trabalho. De seguida, lêem uma lista de 60 frases que representam o que a pessoa pode pensar ou fazer durante esse acontecimento. Utilizam uma escala do tipo de Likert com 7 opções de resposta (1 – Não se aplica de todo; 4 – Aplica-se em parte; 7 – Aplica-se totalmente) para indicar em que medida cada frase caracteriza o que pensou ou sentiu quando experienciou o acontecimento positivo que descreveu.

As respostas à primeira pergunta do questionário foram categorizadas em três tipos de eventos positivos: relações positivas (por exemplo, “Jantar de natal em que todos participamos de forma animada”, “Convívio diário com os colegas”, “Conhecer pessoas”), práticas de recursos humanos (por exemplo, “Formação”, “Ter um emprego relativamente estável nos dias que correm”, “Delegação de funções com mais responsabilidade. Valorização”. A amostra apresenta uma elevada diferenciação na sua distribuição quanto ao tipo de evento identificado (40% dos elementos descreveu um evento positivo relacionado com relações positivas no trabalho e 60% reconheceu as práticas de recursos humanos como impulsionadoras de eventos positivos).

O questionário inclui ainda um conjunto de 8 questões iniciais para medir as avaliações cognitivas que o sujeito faz da experiência positiva e 2 questões finais para avaliar como o sujeito apreciou o evento e como posteriormente continuou a apreciá-lo. Estas questões não

foram incluídas no questionário, por não acrescentarem informação adicional às hipóteses formuladas na presente investigação. Quatro itens não foram, igualmente, incluídos, nomeadamente o 57, 58, 59 e 60 por não fazerem parte de nenhuma das subescalas.

II.II.I- Qualidades Psicométricas

No questionário original são identificadas 10 subescalas (ou dimensões básicas de *savoring*), encontrando-se para cada escala um *alpha* de Cronbach aceitável: partilhar com outros (4 itens; $\alpha=.75$; por exemplo, “Pensei partilhar estas recordações mais tarde com outras pessoas”), construção de memórias (6 itens; $\alpha=.85$; por exemplo, “Tentei memorizar o que me rodeava”), auto-congratulação (6 itens; $\alpha=.77$; por exemplo, “Disse para mim próprio(a) como estava orgulhoso”), comparação (5 itens; $\alpha=.83$; por exemplo, “Relacionei este acontecimento com outros acontecimentos passados e recordei-os”), estimular sensações-percepções (4 itens; $\alpha=.74$; por exemplo, “Concentrei-me e evitei distrações; intensifiquei um sentido, bloqueando outros”), absorção (4 itens; $\alpha=.86$; por exemplo, “Fechei os olhos, relaxei e aproveitei o momento”), expressão comportamental (4 itens; $\alpha=.87$; por exemplo, “Dei saltos, corri de um lado para o outro ou mostrei outras manifestações físicas de energia”), consciência temporal (5 itens; $\alpha=.83$; por exemplo, “Lembrei-me que em breve tudo estaria acabado”), considerar a bênção (3 itens; $\alpha=.74$; por exemplo, “Rezei para agradecer a minha boa sorte”) e pensamento pessimista (6 itens; $\alpha=.82$; por exemplo, “Pensei em várias maneiras disto ter corrido melhor”) (para informação mais detalhada consultar quadro 2, anexo 2).

Foram excluídos alguns itens do questionário original, nomeadamente, itens 31 e 40 da escala partilhar com outros, item 53 da escala considerar a bênção, item 54 da escala auto-felicitação, itens 6 e 16 da escala comparação, itens 15 e 25 da escala expressão comportamental e item 52 da escala pensamento pessimista. Foi também excluída a escala absorção⁶.

III - Procedimentos relativos à recolha de dados

⁶ A exclusão dos itens e da escala absorção foi sustentada pelo estudo de Curral, Marques Pinto e Castanheira (2010), já que o presente estudo não apresenta uma amostra suficientemente representativa da população que permita tal análise de forma válida.

Perante o objectivo de realizar o estudo em contexto real de trabalho, no caso temporário, tornou-se imperativo seguir um conjunto de tarefas e procedimentos que nos permitissem recolher dados em ambientes também reais, ou seja, nas Organizações.

Numa primeira fase, foi efectuado um primeiro contacto com o coordenador de uma das áreas da organização, que após ter conhecimento do estudo e seu objectivo em traços muito gerais se mostrou disponível para que a aplicação dos questionários decorresse na área e garantiu contacto com outra área onde o questionário pudesse ser aplicado. Após acordadas as datas de entrega e devolução dos questionários, os mesmos foram entregues ao coordenador da área que os distribuiu pela amostra de trabalhadores temporários. Cada questionário tinha uma folha de rosto com uma breve explicação dos objectivos do estudo, a garantia de confidencialidade e anonimato das respostas, bem como algumas indicações de preenchimento (ver no anexo 3). Os dados recolhidos foram analisados recorrendo ao programa SPSS, versão 17.0 para o Windows.

IV - Técnica de análise dos dados (Procedimentos estatísticos)

Tendo em conta que estamos na presença de um estudo de natureza quantitativa, no seio do qual pretendemos aferir o efeito de moderação na relação de duas variáveis numéricas recorreu-se à técnica de Regressão Linear Standard. De acordo com Pestana e Gageiro (2005, p. 559) esta técnica estatística permite “prever o comportamento de uma variável (variável dependente) a partir de uma ou mais variáveis relevantes (variáveis independentes) de natureza quantitativa”. Transpondo esta ideia para a presente investigação, pretende-se analisar até que ponto os eventos positivos diminuem ou reforçam a relação entre as estratégias de *savoring* e o *engagement* profissional nos trabalhadores temporários.

RESULTADOS

Antes de proceder à apresentação dos resultados parece de extrema importância esclarecer o modelo de moderação defendido por Baron e Kenny (1986). Segundo os autores, a moderação ocorre quando factores específicos são capazes de reduzir ou aumentar quer a magnitude quer a direcção do efeito de uma ou mais variáveis predictoras (independentes) na variável de resposta (dependente). Transpondo essa ideia

para a investigação em curso, os eventos positivos irão assumir um papel moderador, já que é em função desta variável que ocorrem alterações, positivas ou negativas, na relação entre as estratégias de *savoring* e o *engagement*.

De acordo com o modelo de moderação, existem três caminhos causais que sustentam os resultados da variável de resposta, o *engagement*: a) o impacto das estratégias de *savoring* como preditor, b) o impacto dos eventos positivos como moderador e, c) a interacção entre as variáveis preditora e moderadora (figura 1). A hipótese de moderação só será suportada se a interacção (caminho c) for significativa.

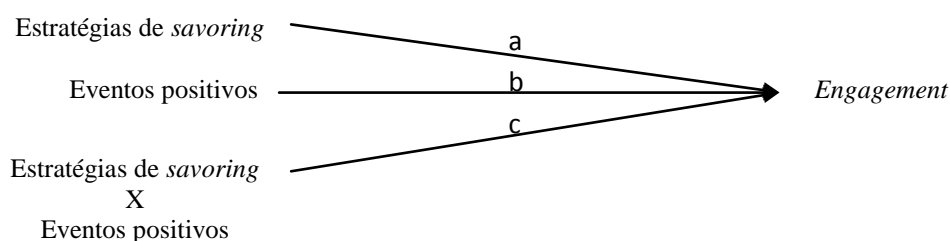


Figura 1 – Modelo de Moderação (Adaptado de Baron & Kenny, 1986)

I – Práticas de recursos humanos como variável moderadora

As primeiras quatro hipóteses formuladas (H1, H2, H3 e H4) referem-se à influência das práticas de recursos humanos como moderadoras na relação entre as estratégias de *savoring* (comparação e auto-congratulação) e o *engagement* (dedicação e vigor).

A primeira e segunda hipóteses (**H1** e **H2**) pretendem comprovar o efeito moderador dos eventos positivos na associação entre a comparação e a dedicação, e entre a comparação e o vigor, respectivamente. Em ambas as hipóteses estima-se que esta associação é mais forte quando moderada pelas práticas de recursos humanos do que pelas relações positivas.

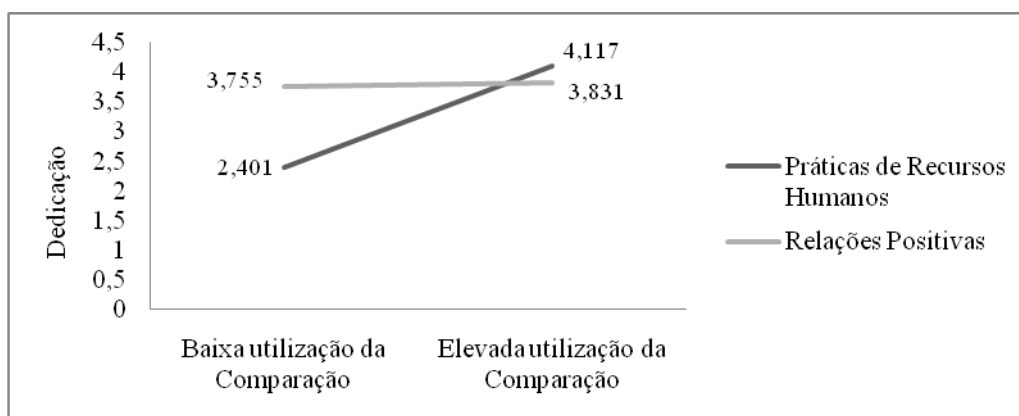
Num primeiro nível de análise, a hipótese de moderação dos eventos positivos na relação da comparação e da dedicação (H1) apresenta significância estatística ($\beta = -.235$; $p = .064$) o que demonstra que na ocorrência de eventos positivos, quanto maior for a utilização da estratégia de *savoring* comparação, maior é a dedicação. Reforçando esta ideia, verificou-se que a interacção dos eventos positivos e da comparação explica 8.6% da variabilidade da dedicação ($R^2 = .086$; R^2 ajustado = .061; $F = 3.490$; $p = .064$)

(Quadro 3). No caso da segunda hipótese verifica-se que a hipótese de moderação dos eventos positivos na relação da comparação e do vigor (H2) não apresenta significância estatística ($\beta = -.162$; $p = .210$), pelo que os eventos positivos, sejam eles as práticas de recursos humanos ou relações positivas, parecem não estar a moderar a relação entre a comparação e o vigor, o que significa que mesmo que os trabalhadores temporários vivenciem eventos positivos e utilizem com maior frequência a comparação, essa interacção não actua sobre os níveis de dedicação do trabalhador temporário (Quadro 3).

Num segundo nível de análise da primeira hipótese, pretendia-se confirmar o maior efeito das práticas de recursos humanos do que das relações positivas, sobre a associação entre a comparação e a dedicação. No gráfico 1 pode verificar-se que a hipótese é corroborada na medida em que a vivência de eventos positivos relacionados com as práticas de recursos humanos e a maior utilização da estratégia de *savoring* comparação, faz aumentar os níveis de dedicação. Pelo contrário, as relações positivas, quando vivenciadas pelos trabalhadores temporários, em conjunto com a maior utilização da estratégia de *savoring* comparação não influenciam a dedicação de modo significativo, sendo que os níveis de dedicação permanecem quase constantes.

Gráfico 1

Efeito da interacção dos eventos positivos (relacionados com as práticas de recursos humanos e relações positivas) e da comparação, sobre a dedicação



A terceira e quarta hipóteses (**H3** e **H4**) pretenderam comprovar o efeito moderador dos eventos positivos na associação entre a auto-congratulação e a dedicação (H3), e entre a auto-congratulação e o vigor (H4). Nas duas hipóteses considerou-se que as práticas de

recursos humanos moderavam mais fortemente esta associação do que as relações positivas.

Na análise da hipótese de moderação dos eventos positivos na associação da auto-congratulação e dedicação (H3) e vigor (H4) confirma-se a existência de significância estatística [$\beta_{\text{Dedicação}} = -.252$ ($p = .040$); $\beta_{\text{vigor}} = -.231$ ($p = .063$)], pelo que a interação entre os eventos positivos e a auto-congratulação explica 6,3% da variabilidade da dedicação ($R^2 = .063$; R^2 ajustado = .038; $F = 4.296$; $p = .040$) e 4,1 % da variabilidade do vigor ($R^2 = .041$; R^2 ajustado = .015; $F = 3.527$; $p = .063$) (Quadro 3). Neste sentido, a vivência de eventos positivos, por parte dos trabalhadores temporários, em conjunto com a maior utilização da auto-congratulação, faz aumentar a dedicação e o vigor.

Confirmada a hipótese de moderação para ambas as hipóteses, importa analisar o maior efeito das práticas de recursos humanos do que das relações positivas, sobre a associação entre a auto-congratulação e a dedicação (H3) e entre a auto-congratulação e o vigor (H4). Os gráficos 2 e 3 confirmam uma maior influência das práticas de recursos humanos, de tal modo que a maior utilização da estratégia de *savoring* auto-congratulação promove o aumento dos níveis de dedicação e vigor. Pelo contrário, as relações positivas, quando vivenciadas pelos trabalhadores temporários, em conjunto com a maior utilização da auto-congratulação influenciam a dedicação e o vigor de modo negativo.

Gráfico 2

Efeito da interação dos eventos positivos (relacionados com as práticas de recursos humanos e relações positivas) e da auto-congratulação, sobre a dedicação

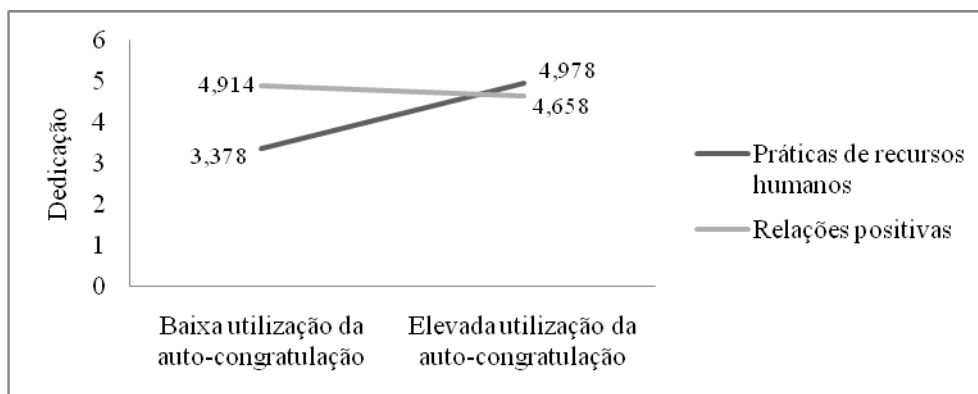
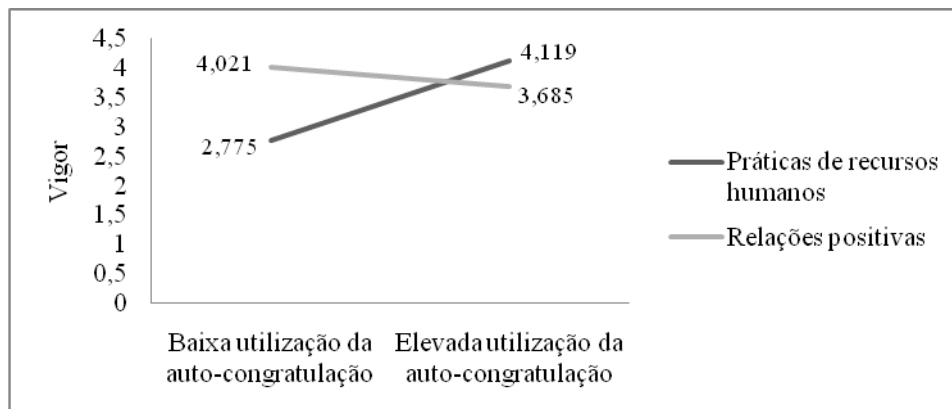


Gráfico 3

Efeito da interacção dos eventos positivos (relacionados com as práticas de recursos humanos e relações positivas) e da auto-congratulação, sobre o vigor



Quadro 3

Regressão linear dos eventos positivos, estratégias de *savoring* (comparação/auto-congratulação) e *engagement* (dedicação/vigor)

R ² aj.		Dedicação Beta	R ² aj.	Vigor Beta
.057	(Constante)		.032	
	Comparação	,208*		,159**
	Acontecimentos Positivos	,105		,072
.086	(Constante)		.014	
	Comparação	,370*		,271*
	Acontecimentos Positivos	,109		,074
	I	-,235**		-,162
.010	(Constante)		.011	
	Auto-Congratulação	,112		,060
	Acontecimentos Positivos	,229		,087
.038	(Constante)		.030	
	Auto-Congratulação	,278*		,221**
	Acontecimentos Positivos	,124		,083
	I	-,252*		-,231**

I = Interacção entre a comparação / auto-congratulação e os acontecimentos positivos

Valores significativos para: * $p < .05$ e ** $p < .10$

II – Relações positivas como variável moderadora

As hipóteses **H5**, **H6**, **H7** e **H8** centraram a sua análise na maior influência das relações positivas em detrimento das práticas de recursos humanos na relação das estratégias de *savoring* partilhar com outros e a dedicação (H5) e entre partilhar com outros e o vigor

(H6) e na relação entre a construção de memórias e a dedicação (H7) e entre a construção de memórias e o vigor (H8).

Na quinta e sexta hipóteses, a análise da hipótese de moderação dos eventos positivos na relação da estratégia de *savoring* partilhar com outros e dedicação (H5) e vigor (H6), respectivamente, demonstra que não existe uma associação significativa [$\beta_{\text{Dedicação}} = .058$ ($p = .338$); $\beta_{\text{vigor}} = .121$ ($p = .121$)], pelo que os eventos positivos, sejam eles práticas de recursos humanos ou relações positivas, parecem não estar a moderar a relação entre a estratégia de *savoring* partilhar com outros e a dedicação ou o vigor. Neste sentido, mesmo que os trabalhadores temporários experienciem eventos positivos e utilizem com maior frequência a estratégia de *savoring* partilhar com outros, essa interação não actua sobre os níveis de dedicação ou vigor do trabalhador (Quadro 4).

Em consonância com os resultados anteriores, na sétima e oitava hipóteses, a hipótese de moderação dos eventos positivos na relação da construção de memórias e dedicação (H7) e vigor (H7), respectivamente, também não apresentam uma associação significativa [$\beta_{\text{Dedicação}} = -.188$ ($p = .136$); $\beta_{\text{vigor}} = -.123$ ($p = .336$)], o que significa que a vivência de eventos positivos relacionados com práticas de recursos humanos ou com relações positivas em conjunto com a maior utilização da construção de memórias, não promove o aumento dos níveis de dedicação ou vigor nos trabalhadores temporários (Quadro 4).

Quadro 4

Regressão linear dos eventos positivos, estratégias de *savoring* (partilhar com outros/construção de memórias) e *engagement* (dedicação/vigor)

R ² aj.	Dedicação		R ² aj.	Vigor	
		Beta			Beta
	(Constante)		.031		
.058	Partilhar com outros	.216*		.168**	
	Acontecimentos Positivos	.092		.047	
	(Constante)		.008		
.002	Partilhar com outros	.177		.085	
	Acontecimentos Positivos	.091		.045	
	I	.058		.121	
	(Constante)		.026		
.056	Construção de memórias	.204*		.138	
	Acontecimentos Positivos	.097		.067	
	(Constante)		.008		
.019	Construção de memórias	.332*		.222**	
	Acontecimentos Positivos	.101		.070	
	I	-.188		-.123	

I = Interação entre partilhar com outros / construção de memórias e os acontecimentos positivos
Valores significativos para: * $p < .05$ e ** $p < .10$

DISCUSSÃO

O objectivo que norteou a presente monografia prendeu-se com a análise do *savoring* e do *engagement* profissional dos trabalhadores temporários, mais concretamente, sobre o papel moderador dos eventos positivos na relação entre as estratégias de *savoring* e o *engagement*, nas suas dimensões vigor e dedicação. Tendo bem presente a importância do *savoring* nas mais diversas áreas, este estudo pretendeu também contribuir para o conhecimento mais profundo do conceito num contexto em que as investigações são quase inexistentes. Por outro lado, esta investigação ajuda a identificar que tipo de acontecimentos os trabalhadores temporários consideram positivos e consequentemente, de que forma as organizações podem proporcionar esse tipo de acontecimentos, que em conjunto com a utilização das estratégias de *savoring* fazem aumentar os níveis de *engagement* profissional, como forma de garantir vantagem competitiva.

De modo a compreender o fenómeno do trabalho temporário reflectiu-se sobre sua evolução, definição e caracterização, um conceito que, embora amplamente discutido e abordado na literatura, não conhece um consenso generalizado sobre o seu impacto para os trabalhadores. Tendo em conta que a maioria dos modelos conceptuais do trabalho temporário foca-se principalmente nos seus aspectos negativos, o presente estudo centrou-se nas experiências emocionais positivas e estratégias de *savoring* utilizadas pelos trabalhadores que podem ter um impacto positivo sobre o *engagement* e o bem-estar. Posteriormente, debruçou-se sobre os três modelos e conceitos que guiaram a investigação: modelo holístico do stress ocupacional, modelo de *savoring* e as emoções positivas e o sentido de comunidade no trabalho temporário, que estudaram entre outros temas, o *engagement*, o *savoring* e as relações positivas, respectivamente.

Os resultados descritos na secção anterior permitem afirmar que os eventos positivos parecem estar a actuar como moderadores na relação entre as estratégias de *savoring* e as dimensões, dedicação e vigor, de *engagement*. As práticas de recursos humanos obtiveram resultados significativos no efeito de moderação entre a comparação e a dedicação (H1), entre a auto-congratulação e a dedicação (H3) e entre a auto-congratulação e o vigor (H4). Ao nível das relações positivas não se encontraram resultados significativos que permitam confirmar a hipótese de moderação destes eventos sobre as estratégias de *savoring* (partilhar com outros e construção de memórias) e o *engagement* (dimensões dedicação e vigor) (H5, H6, H7 e H8).

Paralelamente, foi possível verificar que os aspectos positivos percebidos pelos trabalhadores temporários estão essencialmente relacionados com as práticas de recursos humanos e com as relações positivas. Não se obtiveram respostas que não estivessem inseridas nestes dois aspectos pelo que se pode concluir que as organizações têm de adaptar as suas práticas a estes trabalhadores, às suas características, motivações e objectivos, como forma de garantir que essas práticas, em conjunto com a utilização das estratégias de *savoring*, promovam o aumento dos níveis de *engagement* e, consequentemente, a vantagem competitiva no mercado. Por outro lado, as organizações devem fomentar as relações positivas como forma de incentivar os sentimentos de inclusão, benefício mútuo e a partilha de emoções para aumentar a capacidade de adaptação dos trabalhadores à mudança organizacional, bem como a sua motivação e performance.

I- Discussão dos resultados

Relativamente à primeira hipótese (**H1**), os resultados obtidos, nos dois níveis de análise, permitem afirmar que os eventos positivos relacionados com as práticas de recursos humanos parecem estar a moderar a associação entre a comparação e a dedicação. Desta forma, os trabalhadores que experienciam eventos positivos relacionados com práticas de recursos humanos, como por exemplo receber feedback acerca do seu desempenho, e comparam o feedback recebido com outro anterior, tendem a dedicar-se e empenhar-se mais com orgulho e entusiasmo de modo a vivenciar mais vezes o evento positivo. No caso da segunda hipótese (**H2**), a moderação dos eventos positivos sobre a associação entre a comparação e o vigor parece não estar a ocorrer, talvez porque, na sua maioria, as funções dos trabalhadores temporários são monótonas e altamente repetitivas pelo que não envolvem novos desafios ou dificuldades que os trabalhadores tenham de superar com persistência e esforço.

Os resultados da terceira e quarta hipóteses (**H3** e **H4**) permitem afirmar que as práticas de recursos humanos parecem estar a moderar a associação entre a auto-congratulação e a dedicação (H3) e entre a auto-congratulação e o vigor (H4). Voltando ao exemplo anterior, quando os trabalhadores recebem feedback acerca do seu desempenho e se auto-elogiam considerando-se melhor que os colegas, tendem a entusiasmar-se e orgulhar-se mais do seu trabalho e a elevar os níveis de energia e resistência mental.

Pelo contrário, este foco do indivíduo nele mesmo, achando-se melhor que os outros, quando utiliza a auto-congratulação, não coaduna com as características das relações positivas de sentido de inclusão no grupo e benefício mútuo, o que pode explicar a influência negativa deste tipo de eventos sobre a dedicação e o vigor.

Na quinta e sexta hipóteses, os resultados indicam que as relações positivas parecem não estar a moderar a associação entre partilhar com outros e a dedicação (**H5**) e entre partilhar com outros e o vigor (**H6**). Desta forma, os trabalhadores temporários que vivenciam eventos positivos relacionados com as relações positivas, como por exemplo, partilhar emoções acerca de uma experiência de trabalho, não tendem a envolver-se com orgulho ou investir mais e no seu trabalho. No caso da sétima e oitava hipóteses, os resultados apontam que os eventos positivos relacionados pelas relações positivas parecem, igualmente, não estar a moderar a relação entre a construção de memórias e a dedicação (**H7**) e entre a construção de memórias e o vigor (**H8**). Assim, os trabalhadores temporários que experienciam eventos positivos relacionados com relações positivas, como por exemplo, participar em celebrações ou festas promovidas pelos colegas, e constroem memórias acerca desse evento positivo, não tendem a aumentar o seu entusiasmo e inspiração ou os seus níveis de energia e resistência mental.

Os resultados obtidos nas hipóteses que apresentavam as relações positivas como moderadoras (H5, H6, H7 e H8), podem ter sido influenciados pela pouca frequência com que os trabalhadores temporários identificaram as relações positivas como eventos positivos relacionados com o trabalho (40% para 60% no caso das práticas de recursos humanos).

Perante estes resultados importa reflectir sobre a possível influência de variáveis externas sobre o efeito de moderação dos eventos positivos. A presente investigação cingiu o seu estudo aos trabalhadores temporários, pelo que têm de ser considerados aspectos como as preferências de trabalho e de contracto destes trabalhadores, bem como os seus motivos e objectivos para aceitar este tipo de emprego (ver De Jong e Schalk, 2010, para saber mais acerca dos motivos que levam as pessoas a aceitar o emprego temporário). Trabalhadores que tenham como principal objectivo questões monetárias irão mais facilmente identificar eventos positivos relacionados com as práticas de recursos humanos que irão permitir o alcance desse objectivo. Por outro

lado, trabalhadores que, por falta de oferta, tenham aceite involuntariamente trabalhar a título temporário podem mais facilmente identificar as relações positivas como principal fonte de eventos positivos.

Outra questão a considerar são as características do trabalho em *call center*, como o trabalho por turnos executado em *open space* com elevados níveis de ruído, a exigência de altos níveis de atenção para com o cliente, na entrada de dados no computador e nos estímulos externos à chamada que podem ser de importância extrema para a realização do trabalho (Wegge, Van Dick, Fisher, West, & Dawson, 2006). Estas características, em concordância com funções rotineiras e monótonas podem promover a falta de interesse pelo trabalho e a falta de significado para a sua realização. Práticas de recursos humanos como, por exemplo, o feedback de superiores hierárquicos, a formação técnica e comportamental, o trabalho por objectivos reais e alcançáveis podem fomentar emoções positivas nos trabalhadores e fazer aumentar os seus níveis de *engagement*. Por outro lado, as relações positivas, por si só, não seriam suficientes para ajudar os trabalhadores a ultrapassar as dificuldades que caracterizam este tipo de emprego, pois, se por um lado, a partilha de emoções, o sentimento de inclusão e a cooperação que advém das relações positivas permitem ao trabalhador adaptar-se à função e às condições do local de trabalho, por outro lado, só as práticas de recursos humanos podem permitir ao indivíduo encontrar novas formas de se auto-motivar.

Desta forma, tanto os motivos para aceitação deste tipo de emprego como as características do trabalho em *call center* podem estar a influenciar os resultados de moderação significativos obtidos para as práticas de recursos humanos e não significativos para as relações positivas. Paralelamente, a distribuição da percentagem de sujeitos que identificaram eventos relacionados com as práticas de recursos humanos e com as relações positivas é bastante distinta. Por outro lado, sendo que os eventos positivos estão a moderar a associação das estratégias de *savoring* e do *engagement*, também esta relação fica afectada.

II – Limitações do estudo

Não obstante a preocupação pelo rigor metodológico e científico na realização da investigação desta monografia, existem algumas limitações a evidenciar. Em primeiro

lugar, importa notar que os dados que constituíram a base deste estudo assentam somente numa amostra de trabalhadores temporários que realizam funções de *call center* na área da grande Lisboa. Seria interessante obter uma amostra onde se pudessem evidenciar vários tipos de emprego temporário e em várias cidades de Portugal. Por outro lado, a amostra é pequena tornando-se pouco representativa da população portuguesa.

Outra das limitações inerentes a este estudo prende-se com a forma como os dados foram recolhidos. Devido a constrangimentos impostos pelas organizações e pela organização do trabalho em *call center*, a maior parte dos questionários não foram administrados na presença do investigador. Este facto pode ter influenciado o número de não respostas e o preenchimento, com erros, de alguns dos questionários. Além disso, as respostas dadas podem não reflectir verdadeiramente aquilo que os sujeitos pensam, na medida em que poderão ter sido influenciados por outras pessoas. Ainda assim, tentou-se alcançar o máximo rigor e fiabilidade dos dados, procurando garantir o anonimato através da entrega dos questionários ao responsável por cada *call center* em envelopes fechados e reforçando a importância da confidencialidade da informação fornecida pelos colaboradores.

III - Implicações Práticas e Estudos Futuros

Após reconhecer as limitações da presente investigação, importa igualmente, referir os aspectos positivos. Em primeiro lugar, o presente estudo centrou-se no trabalho temporário e nos seus aspectos positivos, como forma de identificar os acontecimentos que estes trabalhadores percebem como sendo positivos. Neste sentido, poder-se-á pensar em intervenções por parte das organizações que contemplem estes dois aspectos, as práticas de recursos humanos e as relações positivas. Em segundo lugar, apesar de os resultados serem ainda incipientes, apontam para uma tendência de moderação dos eventos positivos sobre a relação entre a utilização das estratégias de *savoring* e os níveis de *engagement* dos trabalhadores temporários. E sugerem que no futuro os programas de promoção da produtividade nas organizações, que visam aumentar os níveis de *engagement* dos trabalhadores, devem abranger os eventos positivos e as estratégias de *savoring* utilizadas. Neste sentido, espera-se ter dado um modesto

contributo para o desenvolvimento de estudos nesta área, numa lógica de gerar conhecimento a partir de conhecimento.

Finalmente, sugere-se que, no futuro, a investigação se centre nas estratégias de *savoring* utilizadas pelos trabalhadores temporários e nas suas implicações como forma de ampliar a compreensão deste conceito ainda recente e pouco estudado no âmbito do trabalho temporário. Será também de extrema importância que esses estudos permitam dar às organizações recursos que as ajudem a compreender e valorizar os trabalhadores temporários dentro da organização.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aronsson, G., Gustafsson, K., & Dallner, M. (2002). Work environment and health in different types of temporary jobs. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11 (2), 151-175.

Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22 (3), 187-200.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6), 1173-1182.

Bernhard-Oettel, C., De Cuyper, N., Berntson, E., & Isaksson, K. (2008). Well-Being and Organizational Attitudes in Alternative Employment: The Role of Contract and Job Preferences. *International Journal of Stress Management*, 15 (4), 345-363.

Blatt, R., & Camden, C. T. (2007). Positive Relationships and Cultivating Community. In J. E. Dutton, & B. R. Ragins, *Exploring Positive Relationships at Work: Building a Theoretical and Research Foundation* (pp. 243-264). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Bryant, F. B. (1989). A four-factor model of perceived control: Avoiding, coping, obtaining, and savoring. *Journal of Personality*, 57 (4), 773-797.

Bryant, F. B., & Veroff, J. (2007). *Savoring: A New Model of Positive Experience*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Campbell-Quick, J., Cooper, C., Nelson, D., Quick, J., & Gavin, J. (2003). Stress, health and wellbeing at work. In J. Greenberg, *Organizational Behaviour: The State of Science* (pp. 53-89). Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.

Carnoy, M., Castells, M., & Benner, C. (1997). Labour markets and employment practices in the age of flexibility: A case study of Silicon Valley. *International Labour Review*, 136 (1), 27-48.

Chambel, M. J., & Castanheira, F. (2006). Different temporary work status, different behaviors in organization. *Journal of Business and Psychology*, 20 (3), 351-367.

Cranford, C. J., Vosko, L. F., & Zukewich, N. (2003). The gender of precarious employment in Canada. *Industrial Relations*, 58, 454-482.

Curral, L., Marques Pinto, A., & Castanheira, F. (2010). *Eustress, savoring and well-being of temporary workers*. Working Paper, Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa.

De Cuyper, N., & De Witte, H. (2006). Autonomy and workload among temporary workers: Their effects on job satisfaction, organizational commitment, life satisfaction, and self-rated performance. *International Journal of Stress Management* , 13 (4), 441-459.

De Cuyper, N., & De Witte, H. (2007). Job insecurity in temporary versus permanent workers: Associations with attitudes, well-being, and behaviour. *Work & Stress* , 21 (1), 65-84.

De Cuyper, N., Jong, J., De Witte, H., Isaksson, K., Rigotti, T., & Schalk, R. (2008). Literature review of theory and research on the psychological impact of temporary employment: Towards a conceptual model. *International Journal of Management Reviews* , 25-50.

De Cuyper, N., Notelaers, G., & De Witte, H. (2009). Job insecurity and employability in fixed-term contractors, agency workers, and permanent workers: Associations with job satisfaction and affective organizational commitment. *Journal of Occupational Health Psychology* , 14 (2), 193-205.

De Jong, J., & Schalk, R. (2010). Extrinsic Motives as Moderators in the Relationship Between Fairness and Work-Related Outcomes Among Temporary Workers. *Journal of Business & Psychology* , 25 (1), 175-189.

García-Serrano, C. (2004). Temporary Employment, Working Conditions and Expected Exits from Firms. *LABOUR* , 18 (2), 293-316.

Kalleberg, A. (2000). Nonstandard employment relations: part-time, temporary and contract work. *Annual Review of Sociology* , 26, 341-365.

Kiess, H. O., & Bloomquist, D. W. (1985). *Psychological research methods: A conceptual approach*. Boston: Allyn and Bacon.

Koene, B., Paauwe, J., & Groenewegen, J. (2004). Understanding the development of temporary agency work in Europe. *Human Resource Management Journal* , 14 (3), 53-73.

Kurtz, J. L. (2008). Review of 'Savoring: A new model of positive experience. *The Journal of Positive Psychology* , 3 (1), 83-86.

Lee, G. J., & Faller, N. (2005). Transactional and Relational Aspects of the Psychological Contracts of Temporary Workers. *South African Journal of Psychology* , 35 (4), 831-847.

Lisbona, A., Francisco, M., & Francisco, J. (2009). El *engagement* como resultado de la socialización organizacional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* , 9 (1), 89-100.

Martins, R. (2010, Abril 20). Estado recorre cada vez mais ao trabalho temporário para superar falta de pessoal. *O Público*. Retirado de http://economia.publico.pt/Noticia/estado-recorre-cada-vez-mais-ao-trabalho-temporario-para-superar-falta-de-pessoal_1433027

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Reviews of Psychology* , 52, 397-422.

McGowan, J., Gardner, D., & Fletcher, R. (2006). Positive and negative affective outcomes of occupational stress. *New Zealand Journal of Psychology* , 35 (2), 92-98.

Menezes Santos, V., Carvalho, J., & Marques Pinto, A. (2008). *Estudo de adaptação do Ways of Savoring Checklist (WOSC)*. Lisboa: FPUL (documento policopiado).

Mitlacher, L. W. (2008). Job quality and temporary agency work: Challenges for human resource management in triangular employment relations in Germany. *The International Journal of Human Resource Management* , 19 (3), 446-460.

Moorman, R. H., & Harland, L. K. (2002). Temporary Employees as Good Citizens: Factors Influencing Their OCB Performance. *Journal of Business and Psychology* , 17 (2), 171-187.

Muchinsky, P. M. (2004). *Psicologia Organizacional*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (2003). Health Psychology and Work Stress: A More Positive Approach. In J. C. Quick, & L. E. Tetrick, *Handbook of Occupational Health Psychology* (pp. 97-119). Washington: APA.

Nelson, D., & Cooper, C. (2005). Stress and health: A positive direction. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress* , 21 (2), 73-75.

Nienhüser, W., & Matiaske, W. (2006). Effects of the ‘principle of non-discrimination’ on temporary agency work: compensation and working conditions of temporary agency workers in 15 European countries. *Industrial Relations Journal* , 37 (1), 64-77.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw Hill.

Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2005). *Análise de dados para ciências sociais: A complementaridade do SPSS* (4ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Quick, J. C., Little, L. M., & Nelson, D. L. (2009). Positive emotions, attitudes, and health. Motivated, engaged, focused. In S. Cartwright, & C. Cooper, *The Oxford*

Handbook of Organizational Well-being (pp. 214-235). New York: Oxford University Press.

Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., Martínez, I. M., & Schaufeli, W. B. (2003). Perceived collective efficacy, subjective well-being, and task performance among electronic work groups: An experimental study. *Small Group Research* , 34, 43-73.

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary Manual*. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.

Schaufeli, W.B., Martinez, I.M., Marques Pinto, A., Salanova, M. & Bakker, A.B. (2002). Burnout and Engagement in University Students. A Cross-National Study. In *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5), 464-481.

Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist* , 55 (1), 5-14.

Selye, H. (1973). The Evolution of the Stress Concept. *American Scientist* , 61 (6), 692-699.

Simmons, B. L., & Nelson, D. L. (2001). *Eustress at Work: The Relationship between Hope and Health in Hospital Nurses*. *Health Care Management Review* , 26 (4), 7-18.

Simmons, B. L., Nelson, D. L., & Quick, J. C. (2003). Health for the Hopeful: A Study of Attachment Behavior in Home Health Care Nurses. *International Journal of Stress Management* , 10 (4), 361-375.

Slattery, J., Selvarajan, T. T., & Anderson, J. (2008). The influences of new employee development practices upon role stressors and work-related attitudes of temporary employees. *International Journal of Human Resource Management* , 19 (12), 2268-2293.

Vidal, M., & Leann, M. T. (2009). Temporary Employment and Strategic Staffing in the Manufacturing Sector. *Industrial Relations* , 48 (1), 55-72.

Wegge, J., Van Dick, R., Fisher, G. K., West, M. A., & Dawson, J. F. (2006). A Test of Basic Assumptions of affective Events Theory (AET) in Call Centre Work. *British Journal of Management* , 17, 237-254.

Wood, J. V., Heimpel, S. A., & Michela, J. L. (2003). *Savoring Versus Dampening: Self-Esteem Differences in Regulating Positive Affect*. *Journal of Personality and Social Psychology* , 85 (3), 566-580.

ANEXOS

Quadro 1

UWES – Valores do *alpha* de Cronbach

Dimensões	Itens	Média	Desvio padrão	Alpha sem o item	α
Vigor					.79
	1	4.04	1.56	.746	
	4	3.85	1.56	.703	
	8	2.68	1.98	.737	
	12	3.48	1.75	.765	
	15	4.42	1.39	.808	
Dedicação					.88
	2	4.20	1.54	.835	
	5	3.24	1.56	.801	
	7	2.67	1.84	.813	
	10	3.61	1.66	.812	
	13	3.03	1.79	.812	
	17	4.65	1.28	.884	

Quadro 2

WOSC – Valores do *alpha* de Cronbach

Dimensões	Itens	Média	Desvio padrão	Alpha sem o item	A
Partilha	1	4.38	1.96	.676	.75
	11	3.77	1.98	.596	
	21	3.19	1.90	.744	
	47	3.58	2.02	.713	
Construção de memórias	2	3.68	1.98	.835	.85
	12	3.50	1.96	.829	
	22	3.57	2.02	.829	
	32	3.55	1.90	.814	
	41	3.02	2.17	.828	
	48	2.90	2.02	.821	
Auto-Congratulação	3	3.57	1.98	.749	.77
	13	3.50	1.89	.756	
	23	3.94	1.93	.717	
	33	2.68	1.64	.731	
	42	3.75	1.93	.706	
	49	2.83	1.80	.745	
Comparação	6	3.19	1.74	.825	.83
	26	2.78	1.73	.780	
	36	3.01	1.86	.747	
	45	2.40	1.76	.757	
	51	3.36	1.79	.780	
	55	2.47	1.85	.762	
Estimular sensações-percepções	7	2.73	1.74	.664	.74
	17	3.27	1.86	.719	
	27	2.50	1.79	.641	
	37	3.01	1.83	.708	
Expressão Comportamental	5	2.15	1.56	.825	.87
	35	2.64	1.86	.825	
	44	2.36	1.94	.785	
	50	2.24	1.93	.867	

Consciência Temporal				.83
	4	3.36	1.96	.812
	14	2.96	1.90	.801
	24	2.85	1.93	.773
	34	3.21	1.95	.790
	43			.826
Considerar a bênção				.74
	9	3.62	1.96	.732
	19	3.13	2.01	.601
	29	2.14	1.62	.632
Pensamento Pessimista				.82
	10	2.63	1.82	.810
	20	2.96	1.83	.775
	30	2.56	1.82	.778
	39	2.45	1.51	.774
	46	2.90	1.91	.797
	56	2.13	1.60	.783



Faculdade de Psicologia
UNIVERSIDADE DE LISBOA

O presente questionário é parte integrante de um estudo sobre as experiências vividas no trabalho temporário e destina-se exclusivamente a fins de investigação.

Todas as respostas que lhe solicitaremos serão rigorosamente anónimas. Garantimos a confidencialidade, pelo que em nenhuma situação os seus dados individuais serão dados a alguém.

Leia com atenção as instruções que lhe são dadas, certificando-se de que compreendeu correctamente o modo como deverá responder. Note que as instruções no topo de cada página não são sempre iguais.

Não demore muito tempo a pensar sobre cada questão, as primeiras reacções são geralmente as melhores. Assinale as suas respostas na escala que se encontra à direita de cada item.

Responda sempre de acordo com o que faz, sente ou pensa, pois **não existem boas ou más respostas**. Certifique-se que respondeu a todas as questões.

Muito obrigado pela sua colaboração!

DADOS PESSOAIS

(Para fins estritamente estatísticos)

1. Idade: _____ anos	2. Sexo: Mulher..... <input type="checkbox"/> Homem..... <input type="checkbox"/>	3. Habilitações: Básico <input type="checkbox"/> Secundário <input type="checkbox"/> Licenciado <input type="checkbox"/> Mestrado/Doutoramento <input type="checkbox"/>
-----------------------------	--	--

SITUAÇÃO PROFISSIONAL

4. Qual a área de actividade da sua empresa? _____
5. Há quanto tempo trabalha nesta organização? _____ anos e _____ meses.
6. Qual a sua função? _____
7. Há quanto tempo exerce essa função? _____ anos e _____ meses.

EXPERIÊNCIAS EMOCIONAIS POSITIVAS NO TRABALHO

A) Gostaríamos que recordasse uma experiência/acontecimento positivo relacionado com o seu trabalho que tenha vivido recentemente (ou há menos tempo possível).

Descreva-o, _____ por _____ favor, _____ em
pormenor _____

Indique a data aproximada em que ocorreu a referida experiência/acontecimento
_____.

INVENTÁRIO DE ESTADOS AFECTIVOS

Esta escala consiste numa série de palavras que descrevem sentimentos e emoções que pode ter experimentado ao viver o acontecimento positivo atrás descrito. Pense no que sentiu e, por favor, assinale com um X a resposta na escala, escolhendo apenas as emoções experimentadas. Caso tenha sentido outras emoções que não figurem na escala que apresentamos, poderá acrescentá-las no final, identificando igualmente a intensidade com que as experimentou.

	1 Muito pouco ou nada	2 Um pouco	3 Moderadamente	4 Muito	5 Extremamente
1. Atencioso					
2. Audacioso					
3. Determinado					

4. Caloroso					
5. Afectuoso					
6. Ardente					
7. Seguro					
8. Sereno					
9. Tranquilo					
10. Simpático					
11. Competente					
12. Capaz					
13. Atrevido					
14. Ousado					
15. Amável					
16. Calmo					
17.					
18.					
19.					

MHC-SF*

Por favor, responda às questões seguintes sobre a forma como se tem sentido, durante o último mês. Assinale com um – X – a célula que melhor representa quantas vezes experienciou ou sentiu o seguinte:

Durante o último mês, quantas vezes (se) sentiu:	Nunca	1 ou 2 vezes	Cerca de 1 a 2 vezes por semana	Cerca de 2 ou 3 vezes por semana	Quase todos os dias	Todos os dias
1. Feliz						
2. Interessado(a) pela vida						
3. Satisfeito(a)						
4. Que tinha alguma coisa importante para contribuir para a sociedade						
5. Que pertencia a uma comunidade (como a um grupo social, ou ao seu bairro)						
6. Que a nossa sociedade se está a tornar num lugar melhor para pessoas como você						
7. Que as pessoas são essencialmente boas						
8. Que a forma como a nossa sociedade funciona						

lhe faz sentido						
9. Que gostava da maior parte das características da sua personalidade						
10. Que geriu bem as responsabilidades da sua vida diária						
11. Que teve relações calorosas e de confiança com pessoas da sua idade						
12. Que teve experiências que lhe permitiram crescer e tornar-se numa pessoa melhor						
13. Confiante para pensar ou exprimir as suas próprias ideias e opiniões						
14. Que a sua vida tem uma direcção ou significado						

INVENTÁRIO DE *ENGAGEMENT*

Nesta secção as seguintes perguntas referem-se aos sentimentos, crenças e comportamentos relacionados com a sua experiência profissional. Por favor responda a cada um dos itens de acordo com a escala de respostas que se segue, cujos valores variam entre 0 (se nunca teve esse sentimento, crença ou comportamento) e 6 (se tem esse sentimento, crença ou comportamento todos os dias). Para responder **pense nas suas tarefas profissionais e avalie com que frequência tem cada um dos seguintes sentimentos, crenças ou comportamentos.**

Nenhuma vez	Algumas vezes por ano	Uma vez ou menos por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias
0	1	2	3	4	5	6

1. No meu trabalho sinto-me cheia(o) de energia	0	1	2	3	4	5	6
2. Acho que o meu trabalho tem muito significado e utilidade	0	1	2	3	4	5	6
3. O tempo passa a voar quando estou a trabalhar	0	1	2	3	4	5	6
4. No meu trabalho sinto-me com força e energia	0	1	2	3	4	5	6
5. Estou entusiasmada(o) com o meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
6. Quando estou a trabalhar esqueço tudo o que se passa à minha roda	0	1	2	3	4	5	6
7. O meu trabalho inspira-me	0	1	2	3	4	5	6
8. Quando me levanto de manhã apetece-me ir trabalhar	0	1	2	3	4	5	6
9. Sinto-me feliz quando estou a trabalhar intensamente	0	1	2	3	4	5	6

10. Estou orgulhosa(o) do que faço neste trabalho	0	1	2	3	4	5	6
11. Estou imersa(o) no meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
12. Sou capaz de içar a trabalhar por períodos de tempo muito longos	0	1	2	3	4	5	6
13. O meu trabalho é desafiante para mim	0	1	2	3	4	5	6
14. “Deixo-me ir” quando estou a trabalhar	0	1	2	3	4	5	6
15. Sou uma pessoa com muita resistência mental no meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
16. É-me difícil desligar-me do meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6
17. No meu trabalho sou sempre perseverante (não desisto), mesmo quando as coisas não estão a correr bem	0	1	2	3	4	5	6

ESCALA DE VIVÊNCIA DE EXPERIÊNCIAS POSITIVAS

As páginas seguintes contêm uma lista de coisas que as pessoas podem pensar ou fazer enquanto vivenciam experiências/acontecimentos positivos. Por favor, leia cada uma das frases que se seguem e indique em que medida cada uma delas se aplica ao que pensou e fez durante a experiência/acontecimento positivo que descreveu anteriormente (questão A).

Não se aplica de todo			Aplica-se em parte			Aplica-se totalmente
1	2	3	4	5	6	7

Quando esta experiência/acontecimento ocorreu...

1. Pensei partilhar estas recordações mais tarde com outras pessoas.	1	2	3	4	5	6	7
2. Tentei absorver todas as características sensoriais (imagens, sons, cheiros, etc.) da experiência/acontecimento.	1	2	3	4	5	6	7
3. Pensei: “há quanto tempo eu esperava que isto acontecesse.”	1	2	3	4	5	6	7
4. Lembrei-me como esta experiência/acontecimento era passageiro – pensei que iria acabar.	1	2	3	4	5	6	7
5. Dei saltos, corri de um lado para o outro ou mostrei outras manifestações físicas de energia.	1	2	3	4	5	6	7
6. Pensei em acontecimentos passados que conduziram a esta experiência/acontecimento – numa altura em que ela ainda não tinha ocorrido e eu a desejava	1	2	3	4	5	6	7
7. Tentei concentrar-me especificamente em alguns aspectos sensoriais (imagens, sons, cheiros, etc.) - (provavelmente não prestando atenção a outros).	1	2	3	4	5	6	7
8. Pensei apenas sobre o presente – fiquei absorvido(a) pelo momento.	1	2	3	4	5	6	7
9. Pensei para mim próprio(a) como tinha sorte por me estar a acontecer esta experiência/acontecimento positivo	1	2	3	4	5	6	7
10. Disse a mim mesmo(a) por que razão não merecia que me acontecesse uma experiência/acontecimento tão positivo.	1	2	3	4	5	6	7

11. Procurei outras pessoas para partilhar esta experiência/acontecimento com elas.	1	2	3	4	5	6	7
12. Pensei para mim próprio(a) como iria recordar esta experiência/acontecimento mais tarde.	1	2	3	4	5	6	7
13. Pensei como esta experiência/acontecimento era um alívio para mim.	1	2	3	4	5	6	7
14. Pensei em como gostaria que este momento durasse – lembrei-me que tinha de o gozar porque em breve acabaria.	1	2	3	4	5	6	7
15. Ri ou sorri.	1	2	3	4	5	6	7
16. Pensei em várias maneiras disto ter corrido pior.	1	2	3	4	5	6	7
17. Abri bem os meus olhos e inspirei fundo – tentei ficar mais atento(a).	1	2	3	4	5	6	7
18. Fechei os olhos, relaxei e aproveitei o momento.	1	2	3	4	5	6	7
19. Pensei em como sou uma pessoa de sorte a que me aconteceram tantas coisas boas.	1	2	3	4	5	6	7
20. Pensei em várias maneiras disto ter corrido melhor.	1	2	3	4	5	6	7
21. Disse a outras pessoas presentes como eu valorizava esse momento (e o facto de estarem ali a partilhá-lo comigo).	1	2	3	4	5	6	7
22. Reflecti intencionalmente sobre a experiência/acontecimento – dei atenção aos pormenores, tentei memorizá-los, fiz comparações.	1	2	3	4	5	6	7
23. Disse para mim próprio(a) como estava orgulhoso(a).	1	2	3	4	5	6	7
24. Lembrei-me que em breve tudo estaria acabado.	1	2	3	4	5	6	7
25. Tentei apressar-me e andar mais rapidamente.	1	2	3	4	5	6	7
26. Concentrei-me no futuro – no momento em que esta experiência/acontecimento positivo já teria terminado.	1	2	3	4	5	6	7
27. Tentei abrandar e andar mais devagar (numa tentativa de parar ou abrandar o tempo).	1	2	3	4	5	6	7
28. Forcei-me a descontrair de forma a ficar mais absorvido(a) pela experiência/acontecimento.	1	2	3	4	5	6	7
29. Rezei para agradecer a minha boa sorte.	1	2	3	4	5	6	7
30. Contive-me e inibi os meus sentimentos [fiquei mais tenso(a)].	1	2	3	4	5	6	7
31. Procurei passar tempo com pessoas que sabem divertir-se.	1	2	3	4	5	6	7
32. Identifiquei aspectos específicos da situação – tentei perceber exactamente do que estava a gostar e dei atenção explicitamente a cada um desses aspectos.	1	2	3	4	5	6	7
33. Pensei para comigo como os outros deviam estar impressionados.	1	2	3	4	5	6	7
34. Lembrei-me que nada dura para sempre e portanto devia gozar aquele momento nessa altura	1	2	3	4	5	6	7
35. Suspirei ou produzi outros sons de apreço para me ajudarem a saborear o momento (por exemplo, disse mmm, aahh, cantarolei, assobie).)	1	2	3	4	5	6	7
36. Lembrei-me que os outros envolvidos no acontecimento/experiência também deviam estar a pensar e a sentir-se da mesma forma.	1	2	3	4	5	6	7
37. Concentrei-me e evitei as distrações; intensifiquei um sentido, bloqueando outros.	1	2	3	4	5	6	7
38. Limitei-me a viver a experiência/acontecimento um momento de cada vez e tentei não antecipar muito o que viria a seguir.	1	2	3	4	5	6	7
39. Disse para comigo que a experiência/acontecimento não era tão positiva como eu tinha esperado.	1	2	3	4	5	6	7
40. Expressei fisicamente os meus sentimentos aos outros (abraçando-os e tocando-lhes).	1	2	3	4	5	6	7
41. Fiz fotografias mentais.	1	2	3	4	5	6	7
42. Pensei como esta experiência/acontecimento era um triunfo.	1	2	3	4	5	6	7
43. Pensei em como o tempo estava a passar tão depressa.	1	2	3	4	5	6	7
44. Gritei ou produzi outras expressões verbais de entusiasmo.	1	2	3	4	5	6	7
45. Comparei-me com os outros (perguntei a mim mesmo(a) “Estou a gozar este momento tanto quanto eles?”).	1	2	3	4	5	6	7

46. Lembrei-me de outros lugares onde deveria estar ou de outras coisas que deveria estar a fazer.	1	2	3	4	5	6	7
47. Falei com outra pessoa sobre como me sentia bem.	1	2	3	4	5	6	7
48. Tentei memorizar o que me rodeava.	1	2	3	4	5	6	7
49. Disse para comigo por que razão merecia esta experiência/acontecimento positivo.	1	2	3	4	5	6	7
50. Toquei em mim – esfreguei a barriga, bati palmas, etc.	1	2	3	4	5	6	7
51. Relacionei este acontecimento com outros acontecimentos positivos passados e recordei-os.	1	2	3	4	5	6	7
52. Pensei sobre outras coisas por resolver, problemas e preocupações que ainda teria que enfrentar.	1	2	3	4	5	6	7
53. Fotografei com uma máquina para capturar a experiência/ acontecimento.	1	2	3	4	5	6	7
54. Pensei em como me estava a divertir.	1	2	3	4	5	6	7
55. Pensei em como as coisas poderiam nunca mais voltar a ser tão boas.	1	2	3	4	5	6	7
56. Pensei em coisas que me faziam sentir culpado(a).	1	2	3	4	5	6	7
57. Consumi drogas ou álcool para gozar melhor o momento.	1	2	3	4	5	6	7
58. Imaginei uma série de experiências/acontecimentos positivos que poderiam vir a acontecer como consequência desta experiência/acontecimento.	1	2	3	4	5	6	7
59. Tentei não pensar muito – apenas relaxar e aproveitar o momento.	1	2	3	4	5	6	7
60. Pensei ou fiz algo completamente diferente do descrito nos itens anteriores. Por favor, descreva:	1	2	3	4	5	6	7

Agradecemos mais uma vez a sua participação!